

УДК 345.67

Н. С. Шатравко

*доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин
Белорусской государственной орденов Октябрьской Революции
и Трудового Красного Знамени сельскохозяйственной академии,
кандидат филологических наук, доцент*

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЮРИСТА

Барьеры общения — это факторы, которые способствуют потере и искажению смысла информации в процессе взаимодействия. Они приводят к снижению эффективности коммуникации, возникновению напряжения и отрицательных переживаний. В статье рассматриваются барьеры общения, которые наиболее часто встречаются в профессиональной деятельности юриста, в результате чего снижается эффективность и качество общения.

Проблемы общения занимают важное место в структуре социально-психологического знания и интенсивно разрабатываются психологами (Г. М. Андреева, А. А. Бодалев, А. А. Брудный, В. Г. Крысько, А. А. Леонтьев, Б. Ф. Ломов, В. С. Мерлин, А. В. Мудрик, Л. А. Петровская и др.), которые изучают речевое поведение участников, механизмы, барьеры, средства общения и т. д.

Поскольку предметом все более широкого круга исследований становится профессиональное общение, эффективность которого во многом определяет успешность совместной деятельности, то представляется актуальным исследование факторов, условий и закономерностей, которые не только оптимизируют, но и затрудняют протекание процесса общения. Успешное решение данной проблемы приобретает особую важность для тех видов деятельности, которые осуществляются в ситуации «человек – человек», к ним относится и профессиональная деятельность юриста.

Юридические профессии характеризуются чрезвычайным разнообразием решаемых задач, однако практически для всех юридических профессий одной из главных сторон деятельности является коммуникативная деятельность, протекающая в условиях правового регулирования. Отмечается, что в юридической деятельности общение выступает не только как структурный компонент, но в ряде случаев и как особый самостоятельный вид профессиональной деятельности (допрос, судебное рассмотрение дела и др.). Это правовое (процессуальное) регулирование накладывает отпечаток на всех участников процесса общения, наделяя их особыми правами и обязанностями, и придает общению специфический оттенок [1].

Одним из значимых компонентов профессионального общения юристов является коммуникативная компетентность. Е. М. Кузьмина в своем исследовании отмечает, что коммуникативная компетентность «выступает как феномен, имеющий сложную структурную организацию, включающий в качестве своих подструктур три блока — теоретический (знания в области межличностного взаимодействия), практический (коммуникативные умения) и личностный (комплекс личностных свойств и качеств, способствующих успешной организации межличностного взаимодействия), каждый из которых имеет собственные структурные компоненты» [2, с. 10].

Нередко препятствием на пути эффективной коммуникации являются барьеры общения. Качество, эффективность общения зависят от возникновения или отсутствия коммуникативных барьеров, т. е. от того, как сотрудник умеет передать информацию, и от того, как эту информацию воспринимают граждане, на которых направлено воздействие.

Одним из проявлений коммуникативной некомпетентности в профессиональной деятельности юриста можно считать наличие барьеров общения. Барьеры общения — это факторы, которые способствуют потере и искажению смысла информации в процессе взаимодействия. Они приводят к снижению эффективности коммуникации, возникновению напряжения и отрицательных переживаний. Часто они становятся основной причиной конфликтных ситуаций. Причины появления барьеров общения могут быть разными: начиная от особенностей интеллекта, образования, характера общающихся, неодинакового знания предмета разговора и заканчивая отсутствием единого понимания целей и ситуации общения.

Из многообразия существующих классификаций мы остановимся на исследованиях В. Н. Мясичева и Ю. П. Платонова и выделим основные группы барьеров общения, наиболее часто встречающиеся в профессиональном общении юристов.

Психологические барьеры возникают вследствие индивидуально-психологических особенностей людей, которые вступают в процесс общения (скрытность, скромность, различия в типах темперамента), а также в результате особенностей отношений между партнерами (недоверие, антипатия). Определяющим для возникновения ситуаций непродуктивного общения становятся личностные аспекты. В связи с тем, что каждый человек воспринимает события и явления окружающего мира субъективно, оценивает их с точки зрения своего индивидуального опыта, ему иногда бывает сложно понять по общению партнера, у которого другая точка зрения и другие особенности восприятия. Основные виды психологических барьеров — барьер негативной установки, презрения, стереотипа, эмоционального состояния. Эстетические барьеры возникают в ситуации, когда

человеку не нравится внешний вид собеседника. Это может касаться особенностей его внешности, стиля одежды, определенных деталей гардероба. Интеллектуальные барьеры заключаются в отличиях уровня интеллектуального развития, типов мышления, скорости протекания мыслительных операций. К ним можно отнести также барьер некомпетентности, когда человек не разбирается в обсуждаемой теме, что вызывает у партнера по общению чувство огорчения или раздражения. Мотивационные барьеры проявляются, когда у людей разные цели. Это приводит к непониманию, искаженному восприятию информации. Моральные или этические барьеры возникают при несовместимости нравственных позиций, принципов, взглядов. Барьер установки — если у человека есть негативная установка по отношению к партнеру, то его слова воспринимаются необъективно, часто с внутренним протестом. Возникать он может в результате предыдущего опыта общения или на основе отзывов других людей [3].

Барьер отрицательных эмоций или плохого физического состояния относится к ситуативным барьерам, когда проблемы в общении могут возникать при плохом настроении или самочувствии человека, нежелании устанавливать контакт с другими людьми. Иногда гражданин, вступая в диалог с юристом, испытывает сильное волнение: правильно ли поймут его мысли, высказывания, не станут ли подозревать в том, что он не совершал и т. д. Изначально у него может быть неправильная установка, что юрист не желает вникать в его проблему и не хочет его понять. При этом юрист всем своим видом, речевым поведением должен демонстрировать спокойствие, уверенность, желание выяснить все обстоятельства дела.

Под коммуникативным барьером В. Г. Крысько понимает «психологические препятствия, возникающие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению» [4, с. 87]. Коммуникативные барьеры возникают, если между собеседниками есть несоответствие словесного запаса. К этой группе также относятся проблемы, связанные с использованием специальной терминологии. К коммуникативным барьерам относят также семантические барьеры, которые возникают, когда партнеры по общению под аналогичными понятиями подразумевают разные вещи либо не точно понимают смысл ключевых слов. Например, один человек фразу «хороший метод достижения цели» понимает, как способ, который не навредит окружающим людям, а другой — как стратегию достижения желаемого любой ценой, даже если окружающие пострадают» [3]. Фонетические барьеры — это нарушение техники речи у говорящего, когда слова звучат неправильно (с нарушением ударения), нечетко и непонятно, что затрудняет восприятие информации. Логические барьеры проявляются, если человек не умеет четко и последовательно выражать свои мысли. В таком диалоге нарушаются причинно-следственные связи, часто происходит подмена понятий.

Однако иногда и сам юрист может создавать барьеры, не учитывая психологическое состояние клиента, проявляя раздражение или отсутствие такта. В ходе аргументации недопустимы также обороты, подчеркивающие недостаточную эрудицию субъекта, непонимание им очевидных истин. Нецелесообразно высказывать оценочные суждения, подрывающие его самооценку, вести диалог тоном, не терпящим возражений.

Кроме того, психологами выделяются также отдельные психологические феномены в виде ошибок поведения, препятствующие продуктивному общению юристов. К ним относят барьер избирательного или невнимательного слушания, перебивание, «давление» статуса собеседника, невербальные проявления негативного отношения, «выгорание» личности специалиста и др. Коммуникация будет наиболее успешна в том случае, если юрист является хорошим психологом и стремится понять особенности личности гражданина.

В ходе профессиональной деятельности юристу необходимо постоянно совершенствовать навыки своего речевого поведения, повышать культуру общения в целях эффективного решения поставленных задач. На наш взгляд, важной задачей подготовки юристов в вузе является изучение дисциплин, формирующих коммуникативные навыки профессиональной речи, способствующих устранению барьеров общения в профессиональном взаимодействии. На кафедре социально-гуманитарных дисциплин подготовлены учебные программы «Психология межличностных отношений», «Деловое общение и коммуникация» для студентов специальности «Правоведение» в целях формирования коммуникативной компетентности в ситуациях профессионального общения. Таким образом, умение преподнести информацию, убедить гражданина в правильности своей точки зрения является необходимой частью профессиональной подготовки юристов. В связи с этим перспективным направлением дальнейшего научного исследования теории и практики профессионального юридического общения является изучение правил эффективного речевого воздействия, способов устранения барьеров общения в профессиональных взаимодействиях, оптимизации коммуникативной деятельности юриста.

1. Васильев В. Л. Юридическая психология : учебник для вузов. 6-е изд. СПб. : Питер, 2009. 608 с. [Вернуться к статье](#)

2. Кузьмина Е. М. Формирование коммуникативной компетентности студентов вуза : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Волж. гос. инж.-пед. ун-т. Н. Новгород, 2006. 24 с. [Вернуться к статье](#)

3. Особенности взаимодействия юриста с подопечными лицами [Электронный ресурс]. URL: <https://studwood.net/> (дата обращения: 20.03.2022). [Перейти к источнику](#)
[Вернуться к статье](#)

4. Крысько В. Г. Социальная психология : курс лекций. 3-е изд. М. : Омега-Л, 2006. 352 с. [Вернуться к статье](#)

Shatravko N. S.

Barriers to communication in the professional activities of a lawyer

The article discusses the barriers to communication that are most often found in the professional activities of lawyers. Communication barriers are factors that contribute to the loss and distortion of the meaning of information in the process of interaction. They lead to a decrease in the effectiveness of communication, the emergence of tension and conflicts.

For law enforcement officers, the ability to present information, to convince a citizen of the correctness of his point of view is a necessary part of the profession. An important task of training lawyers is the study of disciplines that form the communicative skills of professional speech, contributing to the elimination of communication barriers in professional interaction.